Información de reclamos
recibidos por los usuarios

Periodo del 01/10/2024 al 31/10/2024

caja requipa

Nº	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	SUBMOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
				Favor de la Empresa	Favor del usuario	
01	**CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO**	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	CONSUMO	33	9	11,10
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	8	30	9,68
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM DE TERCERO	1	31	11,03
		OTROS	-	28	30	10,90
02	**TRANSFERENCIAS DE FONDOS** *(INTERBANCARIAS O INTRABANCARIO)*	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	24	53	9,83
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	TRANSFERENCIAS	21	1	10,50
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	4	0	12,00
		OTROS	-	12	2	10,16
03	**CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS**	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	13	2	11,40
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	11	2	10,46
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	5	4	10,44
		OTROS	-	24	5	11,26
04	**SERVICIOS VARIOS** *(CAMBIOS, COBRANZAS, PAGOS JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CÓDIGOS 27 Y 28.*	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	-	7	15	12,36
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	5	1	10,83
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	2	0	10,50
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO ¿ INSATISFACCIÓN POR INADECUADA INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN Y/O PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN	-	1	0	13,00
05	**CRÉDITO DE CONSUMO**	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	10	3	11,92
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	-	4	0	14,25
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	-	3	0	12,33
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	2	1	12,33
		OTROS	-	7	2	12,63
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	ATM PROPIO	0	1	14,00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN POR INADECUADA INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN Y/O PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN	-	1	0	15,00
		MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	-	1	0	13,00
		OTROS	-	2	1	12,63
06	**OTROS**	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	-	10	5	11,47
		INDEBIDA CONTRATACIÓN	-	11	1	9,92
		OTROS	-	8	0	1,27
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	OPERACIÓN EJECUTADA CON ERRORES	7	0	11,86

Información requerida de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias

TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS	**265**	**199**	**464**
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN			**11**
TOTAL DE RECLAMOS EN TRÁMITE			**269**
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			**545**
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL ÚLTIMO PERIODO			**5,132,913**